

PENELITIAN
KEPUASAN PASIEN YANG BEROBAT
KE PUSKESMAS PEMBANTU PARINGAN JENANGAN

Di Desa Paringan Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo



Oleh :

NUR KHAYATI

NIM : 11611934

PROGRAM STUDI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2014

**KEPUASAN PASIEN YANG BEROBAT
KE PUSKESMAS PEMBANTU PARINGAN JENANGAN**

Di Desa Paringan Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan kepada Program Studi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Keperawatan



Oleh :

NUR KHAYATI

NIM : 11611934

**PROGRAM STUDI D III KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2014**

ABSTRAK
Kepuasan Pasien Yang Berobat
Ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan

Oleh : Nur Khayati

Kepuasan Pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Untuk menilai kepuasan pasien menggunakan lima parameter mutu pelayanan kesehatan yaitu kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati dan berwujud. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo, dimana Puskesmas pembantu Paringan ini didirikan untuk rawat jalan pasien gangguan jiwa tetapi banyak pasien dengan keluhan penyakit lainnya yang berobat ke tempat ini.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Populasi penelitian adalah Seluruh pasien yang berobat ke Puskesmas pembantu Paringan Jenangan tahun 2013. Sampel pada penelitian ini ada 115 responden sesuai dengan kriteria sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data ini menggunakan kuesioner.

Dari hasil penelitian didapatkan 136 responden (97%) puas dan 4 responden (3%) cukup puas terhadap keseluruhan pelayanan dari Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan. Sedangkan parameter mutu pelayanan yang memberikan kontribusi nilai kepuasan terbesar adalah empati dan parameter mutu pelayanan yang memberikan kontribusi nilai kurang puas yang terbesar adalah reliability (kehandalan).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat berdampak pada tingkat kunjungan pasien ke tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Berobat, Puskesmas Pembantu

ABSTRACT

Patient's Satisfied who Took Care to Public Health Center's Assistant of Paringan Jenangan

By: Nur Khayati

Patient's satisfied is a level of patient's feeling appear as result from work of health service is gotten after patient compare with their hope. The patient will be satisfied if health service's work appropriate or more from their hope and the opposite unsatisfied or patient's dissapointed feeling will appear if health service's work is not appropriate with their hope. For value the patient's satisfied used five parameters health service quality were reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. The aimed this study was for knowing the patient's satisfied who took care to Public Health Center's Assistant of Paringan Jenangan, where this Public Health Center's Assistant was built for took care of mental disorder's patient but many patient with other disease took care in this place too.

This design study was descriptive. The study population was whole patient who took care to Public Health Center's Assistant of Paringan Jenangan in 2013. Sample in this study were 115 respondent appropriate with sample's criteria. The sampling's technique was purposive sampling. Data collection used questionnaire.

From the result showed that 136 respondents (97%) were satisfied and 4 respondents (3%) were satisfied enough toward all service from Public Health Center's Assistant of Paringan Jenangan. While the parameter of service value who gave the biggest contribution satisfied value was empathy and parameter of service value who gave the biggest contribution unsatisfied value was reliability.

The conclusion from this study was patient's satisfied toward health service could give impact to patient visit's level to health service location.

Key word : Satisfied, Patient, Took care, Assistant's Public Health Center

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Daftar Isi	iii
Lembar Persetujuan Pembimbing	vi
Lembar Keaslian Tulisan	vii
Lembar Pengesahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Keaslian Penelitian	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan	10
2.1.1 Definisi kepuasan Pasien	10
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan	12
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pasien	16
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pasien	18
2.1.5 Klasifikasi Kepuasan.....	21
2.1.6 Indikator Kepuasan	22
2.1.7 Indeks Kepuasan	24
2.2 Konsep Pasien	27
2.2.1 Pengertian Pasien	27
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pasien.....	27
2.3 Konsep Puskesmas.....	29
2.3.1 Pengertian Puskesmas dan Puskesmas Pembantu.....	29
2.3.2 Fungsi Puskesmas.....	32
2.3.3 Visi Misi dan Tujuan Puskesmas.....	34
2.3.4 Upaya Pelayanan kesehatan Puskesmas.....	36

2.3.5	Kedudukan Puskesmas.....	37	
2.3.6	Organisasi Puskesmas.....	39	
2.3.7	Azas	41	Penyelenggaraan
2.4	Kerangka Konseptual.....	42	
BAB 3 METODE PENELITIAN			
3.1	Desain Penelitian.....	43	
3.2	Kerangka Kerja	44	
3.3	Variabel Penelitian	45	
3.4	Definisi Operasional	45	
3.5	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling	47	
3.5.1	Populasi	47	
3.5.2	Sampel.....	47	3.5.3
3.5.3	Teknik Sampling	49	
3.5.3	BesarSampel.....	48	
3.6	Pengumpulan Data Dan Analisa Data	49	
3.6.1	Proses Pengumpulan Data	49	
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	51	
3.6.3	Waktu dan Tempat penelitian.....	51	
3.6.4	Analisa Data.....	52	
1.	DataUmum (Data Demografi)	52	
2.	Data Khusus	53	
3.7	Etika Penelitian	54	
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN			
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	56	
4.2	Keterbatasan Penelitian.....	58	
4.3	Hasil Penelitian.....	58	
4.3.1	Data Umum.....	58	
4.3.2	Data Khusus.....	63	
4.4	Pembahasan.....	64	

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	75

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Khayati
NIM : 11611934
Tempat, tanggal lahir : Ponorogo, 25 Oktober 1993
Institusi : Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Menyatakan bahwa Penelitian yang berjudul : **KEPUASAN PASIEN YANG BEROBAT KE PUSKESMAS PEMBANTU PARINGAN JENANGAN** adalah bukan penelitian orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, kami bersedia mendapatkan sanksi.

Ponorogo, 12 Juli 2014

I.Kep


Nur Khayati

Mengetahui :

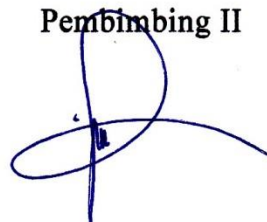
Pembimbing I



LINA EMA PURWANTI, S.Kep.Ns.M.Kep

NIDN : 0730017702

Pembimbing II



SAIFUL NURHIDAYAT, S.Kep.Ns.M.Kep

NIDN : 0714127901

LEMBAR PENGESAHAN

Penelitian yang berjudul **Kepuasan Pasien Yang Berobat Ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan** di Desa Paringan Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo Oleh **Nur Khayati**, telah diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji serta dinyatakan LULUS pada tanggal : 13 Agustus 2014

Dewan Penguji

Tandatangan


Ketua : Yayuk Dwirahayu, S.Kep.Ners.M.Kes


(.....)

Anggota I : Elmie Muftiana, S.Kep.Ners


(.....)

II : Lina Ema Purwanti, S.Kep.Ners, M.Kep


(.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**



Siti Munawaroh, S. Kep. Ners, M. Kep
NIDN. 0717107001

KATA PENGANTAR

Puji isyukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul **KEPUASAN PASIEN**

YANG BEROBAT KE PUSKESMAS PEMBANTU PARINGAN

JENANGAN. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi D III Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dalam penyusunan Penelitian ini banyak memperoleh bimbingan, asuhan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Siti Munawaroh, S.Kep. Ners, M. Kep, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah

memberikan kemudahan dan ijin sehingga memperlancar penelitian ini.

2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo atas ijin, serta kerja samanya selama proses pengambilan data.
3. Kepala BAKESBANGLINMAS Kabupaten Ponorogo atas ijin, serta kerjasamanya selama proses pengambilan data.
4. Kepala Puskesmas Kecamatan Jenangan atas ijin, serta kerja samanya selama proses pengambilan data.
5. Kepala Bidang Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Kabupaten

- Ponorogo atas ijin dan kerjasamanya selama proses pengambilan data.
6. Lina Ema Purwanti, S.Kep. Ners, M. Kep selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini.
 7. Saiful Nurhidayat, S.Kep, Ners selaku pembimbing II yang dengan kesabaran dan ketelitiannya dalam membimbing, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
 8. Ayah, Ibu dan adikku tercinta yang selalu mendoakan dan memberiku motivasi baik secara fisik dan materi, semangat, harapan serta dukungan.
 9. Para responden yang telah bersedia menjadi objek dalam Penelitian ini.
 10. Orang-orang yang saya cintai serta teman-teman Prodi DIII Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2011/2012 dan pihak-pihak lain yang membantu hingga terselesainya penelitian ini

Semoga Allah SWT memberikan imbalan atas budi baik serta ketulusan yang telah mereka berikan selama ini pada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga diharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua.

Ponorogo, 1 Juli 2014

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Kepuasan Pasien yang Berobat Ke Pustu Paringan Jenangan	46
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jarak Rumah Pasien ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	61
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masalah Kesehatan Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	62
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keberhasilan Terapi pada Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	62
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien yang Berobat ke Puskesmas Pembantu Paringan Jenangan Ponorogo pada Bulan April 2014.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Kepuasan Pasien yang Berobat Ke Pustu Paringan Jenangan42
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Kepuasan Pasien yang Berobat Ke Pustu Paringan Jenangan44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden.....	77
Lampiran 2 Pernyataan Persetujuan menjadi Responden.....	78
Lampiran 3 Kisi-Kisi Kuisisioner.....	79
Lampiran 4 Kuisisioner.....	80
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 6 Lembar Konsultasi.....	88
Lampiran 7 Rincian Anggaran Pembiayaan.....	93
Lampiran 8 Jadwal Penyusunan KTI.....	94
Lampiran 9 Tabulasi Data Demografi dan Tabulasi Kepuasan.....	95
Lampiran 10 Tabulasi Kepuasan Pasien sesuai Parameter Kepuasan.....	112
Lampiran 11 Tabulasi Bantu.....	11

